

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	<b>1</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Wisata dan Wisatawan .....	6
2.2 Objek Wisata .....	6
2.3 Kepuasan .....	7
2.4 Faktor-faktor Kepuasan.....	7
2.5 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	9
2.6 Wisata Berkelanjutan .....	10
2.7 Kualitas Jasa .....	10
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>12</b>
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	12
3.2 Alat dan Bahan Penelitian.....	12
3.3 Pengembangan Instrument Penelitian.....	12
3.3.1 Uji Validitas .....	13

3.3.2	Uji Reliabilitas .....	15
3.4	Metode Pengambilan Data .....	17
3.4.1	Penentuan Sampel Wisatawan .....	17
3.4.2	Pengambilan Data Karakteristik Wisatawan .....	19
3.4.3	Pengambilan Data Kepuasan Wisatawan .....	20
3.5	Analisis Data .....	22
3.5.1	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	22
5.1.	Tingkat Kesesuaian.....	24
3.5.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	25
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI .....</b>		<b>29</b>
4.1	Letak dan Status Kawasan Obyek Wisata.....	29
4.2	Sistem Manajemen dan Struktur Organisasi Pengelolaan Obyek Wisata.	30
4.3	Kondisi Biofisik Kawasan Air Terjun Nyarai.....	31
4.4	Struktur Organisasi Lembaga Pengelolaan Hutan Nagari Lubuk Alung Kecamatan Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman Provinsi Sumatera Barat.....	35
4.5	Sarana dan Prasarana .....	36
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>43</b>
5.1	Karakteristik Pengunjung di Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai.....	43
5.1.1.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
5.1.2.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Kelompok Usia .....	43
5.1.3.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Penghasilan.....	44
5.1.4.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Pekerjaan .....	45
5.1.5.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	45
5.1.6.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Waktu Kunjungan .....	46
5.1.7.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Pemilihan Pergi Bersama ....	47
5.1.8.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Asal Daerah Pengunjung .....	47
5.1.9.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Status Pernikahan.....	50
5.1.10.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
5.1.11.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Motivasi Pengunjung.....	50
5.1.12.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Alat Transportasi .....	51

5.1.13.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Lama Kunjungan .....	51
5.1.14.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Aktivitas Berwisata .....	52
5.1.15.	Karakteristik pengunjung berdasarkan sumber informasi.....	52
5.1.16.	Karakteristik pengunjung berdasarkan Pengeluaran Pengunjung di dalam Objek Wisata .....	53
5.2.	Tingkat Kesesuaian Aspek Kinerja Pengelola dan Harapan Pengunjung	53
5.3.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	55
5.4.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	58
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>75</b>
6.1	Kesimpulan.....	75
6.2	Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>80</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Jumlah Pengunjung di Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai tahun 2013-2019 .....	3
Gambar 2. Diagram kartesius (Ong, dkk, 2014).....	26
Gambar 3. Alur Penelitian.....	28
Gambar 4. Peta Lokasi Air Terjun Nyarai .....	30
Gambar 5. Peta Kelerengan Lokasi Air Terjun Nyarai.....	32
Gambar 6. Peta Tutupan Lahan Lokasi Air Terjun Nyarai .....	33
Gambar 7. Struktur Organisasi LPHN .....	35
Gambar 8. Posko Nyarai .....	36
Gambar 9. Parkir.....	37
Gambar 10. Toilet.....	38
Gambar 11. Musholla.....	38
Gambar 12. Pos Istirahat dan Warung .....	40
Gambar 13. Air Terjun Nyarai .....	40
Gambar 14. Kondisi Jalan Menuju Wisata Alam Air Terjun Nyarai .....	42
Gambar 14. Peta Kelerengan Lokasi Air Terjun Nyarai.....	48
Gambar 15. Diagram Kartesius (Kuadran Kinerja dan kepentingan).....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Kepuasan .....	14
Tabel 2. Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Kepentingan.....	15
Tabel 3. Reliabilitas Variabel Kepuasan dan Kepentingan.....	16
Tabel 4. Kriteria CSI.....	24
Tabel 5. komposisi jenis kelamin pengunjung objek wisata alam air terjun nyarai Kabupaten Padang Pariaman.....	43
Tabel 6. komposisi kelompok usia pengunjung Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman .....	44
Tabel 7. komposisi pendapatan pengunjung Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman.....	45
Tabel 8.komposisi pekerjaan pengunjung Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman.....	45
Tabel 9.komposisi jumlah kunjungan pengunjung Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman .....	46
Tabel 10. komposisi waktu kunjungan Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman.....	47
Tabel 11. komposisi pemilihan pergi bersama pengunjung Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman .....	47
Tabel 12. komposisi asal daerah pengunjung Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman .....	49
Tabel 13. komposisi status pernikahan pengunjung Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman .....	50
Tabel 14.komposisi tingkat pendidikan pengunjung Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman .....	50
Tabel 15.komposisi motivasi pengunjung pengunjung Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman .....	51
Tabel 16. komposisi alat transportasi pengunjung Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman .....	51
Tabel 17. komposisi lama kunjungan pengunjung Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman .....	52
Tabel 18. komposisi aktivitas berwisata pengunjung Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman .....	52
Tabel 19. komposisi sumber informasi Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman.....	53
Tabel 20. komposisi pengeluaran pengunjung Objek Wisata Alam Air Terjun Nyarai Kabupaten Padang Pariaman .....	53



Tabel 21. Tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepuasan objek wisata .....	54
Tabel 22. Dimensi Tangibles.....	55
Tabel 23. Dimensi Reliability.....	56
Tabel 24. Dimensi Responsiviness .....	57
Tabel 25. Dimensi Assurance.....	57
Tabel 26. Dimensi Emphaty.....	58
Tabel 27. Indeks kepuasan .....	59